



Rapport de la Réunion CCIF Montréal

Canadian Collision Industry Forum
Delta Centre-ville, Montréal
Samedi, 25 septembre, 2010

Pas assez de travail et trop de carrossiers au Québec (Rémy Rousseau, Rousseau Communication Automobile)

Le marché de la réparation de collision change rapidement au Québec. La croissance rapide des réseaux, les nouvelles technologies sur les véhicules et celles pour les réparer, les défis environnementaux, les taux horaires, réparer versus remplacer, tout ces facteurs viennent causer préjudice sur la rentabilité et la viabilité à court et à long terme de l'industrie.

Ces défis s'ajoutent à un contexte où il y a trop peu d'ouvrage pour les quelques 1500 carrossiers qui se partagent les 786 millions\$ de travaux. La moyenne de ventes est légèrement au-dessus de 500,000\$ par atelier. Rémy a souligné que même en réduisant de la moitié le réseau, les ventes seraient de 1 million\$ par atelier. À ce montant, un atelier vient à peine de faire assez de sous pour réinvestir dans ses opérations afin d'être à jour dans la formation et l'équipement nécessaires pour effectuer des travaux de qualité.

La mise en place d'un programme d'accréditation et de standards provinciaux pourrait accélérer la consolidation de l'industrie. En mettant en place des normes au niveau de la santé, de la sécurité, de l'équipement, de la formation et de l'environnement, l'image, la qualité, et la productivité seraient au rendez-vous.

Les assureurs demandent que les carrossiers rencontrent certains critères et standards mais le manque d'uniformité entre leurs différentes exigences crée chez les carrossiers une difficulté d'établir des buts précis.

Dans un monde idéal, les assureurs et les carrossiers développeraient des standards uniformes et un processus d'accréditation au lieu de se cacher derrière l'excuse douteuse de perte d'avantages compétitifs.

Quête de données de l'industrie (Tom Bissonnette par Auto Body)

Tom a montré des photos et décrit un véhicule endommagé dans un magazine de l'industrie en demandant aux lecteurs de participer à un sondage en envoyant un devis de réparation. En remerciant ceux qui avait participé, Tom a dévoilé les résultats et souligné certaines grandes variations et traits particuliers dans la façon qu'ils ont été montés. Les taux horaires variaient entre 52\$ et 85\$, les temps de peinture de 1.5 à 6.5 heures et les coûts de matériaux de 0\$ à 95\$. Le temps de réparation le plus bas était de 4 heures et le plus haut de 11.6 heures. Le devis total le plus bas était de 464\$ alors que le plus élevé était de 1710\$. Un des participants, ayant un devis bas, a d'ailleurs critiqué le fait qu'il ne pouvait pas faire de l'argent à ce prix, ne réalisant pas que son devis inexact lui causait préjudice ainsi qu'à ses pairs qui eux préparaient un devis en fonction de bien réparer le véhicule. Les items manquants dans divers devis incluait le temps de masquage, les montants pour déchets dangereux, enlever et replacer vitres et garnitures, ces deux derniers étant importants au niveau de la qualité et de la garantie offerte par certains fournisseurs de peinture.

En conclusion, le fait de porter plus d'attention au temps alloué dans les guides Audatex et Mitchell au sujet du masquage, de l'antirouille, de l'agencement, et d'autres items a été primé. De plus, pour ceux qui veulent être récompensé à juste titre afin de restaurer les véhicules dans leurs conditions 'pré-accident' devraient ajouter le teintage et le polissage.

Des discussions ont eu lieu au sujet du temps d'administration moyen de 5 heures par dossier qui peut-être devrait être compensé raisonnablement comme chez les évaluateurs indépendants.

Les discussions d'être compensé adéquatement tournent souvent autour du taux horaire mais il est clair que cette compensation passe aussi par des devis justes et complets. Si les pratiques et les processus qui sont clairement définis dans les guides d'estimation étaient mis en pratique dans le devis ainsi que dans les travaux effectués, il y aurait un certain niveau de qualité et de constance, moins de reprises, et une maximisation des revenus aux taux actuels.

Étude du marché de l'emploi (Jennifer Steeves conseil CARS)

L'étude récente de CARS Council intitulée 'Performance Driven' portait sur le recrutement et la rétention de personnel ainsi que la rémunération et les conditions de travail dans le secteur de l'après marché. Ce secteur inclut les ateliers mécaniques, les carrossiers ainsi que les distributeurs indépendants. Typiquement les plus optimistes étaient les quelques 25% des ateliers qui avaient en place une politique et un budget en matière de ressources humaines afin de recruter, former, intégrer des apprentis et analyser les compétences de leurs effectifs. Il y a quasiment un tiers (31%) des ateliers qui n'emploient pas d'apprentis malgré les résultats éprouvés en matière de divers programmes gouvernementaux et incitatifs afin de rentabiliser leurs investissements. De ceux qui emploient des apprentis, environ le quart éprouve des difficultés à les garder alors que ceux qui ont en place un processus d'intégration formel semble avoir plus de succès à les retenir.

Ce sondage indique que le marché actuel est difficile et que 60% des employeurs prévoient un manque modeste et même majeur de techniciens en peinture et en débosselage. Ces mêmes employeurs prévoient des progrès technologiques continus qui font en sorte que la formation et la mise à jour des compétences devront suivre la même courbe surtout dans le domaine de la peinture et des matériaux légers et composites. Ces changements technologiques mèneront vers une spécialisation des différents équipements et services de même que des changements en matière de système de gestion et de service à la clientèle.

Si nous regardons les compétences jugées nécessaires, il y a une grande divergence entre les opinions des employés et des employeurs. Plus de 50% des employeurs considèrent que la résolution de problèmes, l'apprentissage continu, les compétences informatiques, la prise de décisions, l'organisation du travail, et la pensée critique sont essentielles, tandis que moins de 25% des employés sont d'accords.

L'étude révèle aussi que les compétences suivantes : la facilité de travailler avec les autres, la communication verbale et la facilité de trouver de l'information sont davantage primées chez les employeurs que chez les employés.

Jennifer a conclu en observant que les plans et les budgets de formation sont des facteurs critiques de succès et que l'industrie doit continuer à mettre l'emphase sur la formation continue afin d'actualiser les compétences pour connaître des succès futurs.

Programme Compétences CCIF (Leanne Blackborow, Programme Compétences CCIF)

Leanne a résumé les réalisations du Programme Compétences CCIF, en particulier les succès de l'utilisation de ce programme au niveau provincial et national afin de créer de l'intérêt et de l'engouement pour l'industrie de la collision comme choix de carrière. Avec comme participants des champions régionaux du Québec, de l'Ontario, du Manitoba, du Nouveau-Brunswick, de l'Alberta, de la Nouvelle-Écosse et de Terre-Neuve au Championnat National

Compétences 2010 à Waterloo, la peinture automobile a été nouvellement primée comme choix parmi les métiers à travers le pays.

Il y a des milliers de jeunes qui ont participé à ces compétitions et, en se fiant au plaisir évident qu'ils ont eu à utiliser la 'machine à peinture virtuelle' au kiosque du Programme Compétences CCIF, il y a infiniment plus de chances qu'ils explorent davantage ce domaine que s'il n'y avait pas eu de représentation parmi les quelques 40 métiers représentés.

Leanne a annoncé que la Compétition National Compétences 2011 aurait lieu à Québec du 1 au 4 juin. Les bénévoles seront les bienvenus et, comme dans le passé, ils peuvent s'attendre à une expérience très enrichissante qui est celle d'aider les autres et de supporter notre industrie.

En plus de travailler à la préparation et l'organisation de l'événement, Leanne travaillera aussi avec les provinces afin de les supporter dans leurs compétitions au niveau provincial, en représentant l'industrie à des événements d'emploi, en maximisant la couverture médiatique et en partageant des ressources avec les enseignants, les écoles de formation et les professionnels de l'industrie.

Leanne a tenu à remercier une brochette toujours grandissante de commanditaires du Programme Compétences CCIF et a aussi remercié Rémy Rousseau d'avoir fourni une pleine page publicitaire gratuite ainsi que d'avoir tenu un concours pour ceux qui ont contribué à la présente réunion CCIF, ce qui a permis d'amasser plus de 1300\$. En conclusion, Leanne a rappelé aux participants que le Programme Compétences CCIF est un succès en ce qui a trait à conscientiser les gens mais qu'il reste beaucoup à faire afin d'attirer et de garder les jeunes qui osent entrer dans notre industrie.

I-CAR en mouvement (Andrew Shepherd, Automotive Industries Association)

Plus de 100 participants se sont réunis la veille de la réunion de la CCIF à Montréal pour une journée de formation qui a été organisée pour les propriétaires et les techniciens en collision. À l'agenda, il y avait un cours intitulé 'Analyse Avancée de Dommages Matériaux et l'Utilisation de Mousses Structurelles'. Comme coup de départ, afin d'améliorer le niveau de service de I-Car au Québec, il était difficile de faire mieux selon Andrew qui en a profité pour promettre plus de cours en français et expliquer que les démarches pour trouver des bénévoles afin de traduire les cours étaient en marche.

Du coup, Andrew était fier d'annoncer la révision du processus d'inscription afin d'éliminer les annulations de cours de dernière minute et aussi pour s'assurer un nombre adéquat de participants.

Andrew a annoncé qu'en marge des changements majeurs en technologie automobile, les participants peuvent s'attendre à une nouvelle gamme de cours en 2011 qui couvrent les derniers changements introduits dans le marché et les techniques pour y faire face.

Standards et certification (Larry Jefferies, CARSTAR Automotive Canada)

Larry Jefferies a fait un topo sur l'historique du dossier de la certification et de l'implantation de standards tant discutés ces dernières années. Ce dossier était, il y a quelques années, au cœur des discussions parmi tous les membres de l'industrie mais a été mis de côté depuis quelques temps. Il est clair que ce dossier est de nouveau à l'ordre du jour.

Plus que jamais notre industrie fait face à des défis tels la confiance des consommateurs, le niveau de compétence de la main d'œuvre, la rentabilité, les progrès technologiques et une gamme variée de règlements divergents qui créent de la confusion dans le marché.

Plus que jamais la validité d'un tel projet prend son sens mais vu les grandes divergences dans le profil de l'industrie d'un marché à l'autre et les variables dans les modèles d'assurance

d'une province à l'autre, il se peut que l'intérêt et la pertinence d'avoir divers programmes provinciaux mieux adaptés aux différentes réalités locales soit plus avantageux.

Pendant que le Canada hésite, il y a différentes initiatives aux États-Unis (élaboration de standards) et en Grande-Bretagne (implantation d'un programme national très complet et complexe) comme exemples de marchés en voie d'implanter de tels programmes. En Grande Bretagne, les chances de succès selon Larry sont assez élevées car cette initiative a été développée et implantée par les assureurs.

Chez nous les réseaux de franchiseurs développent leurs propres programmes. Dans les provinces où le gouvernement assure le public, il y a quelques programmes en place et dans d'autres marchés, les assureurs développent leurs propres programmes.

Le manque de cohésion entre les différents programmes chez les assureurs crée une divergence en compliquant les tâches pour les carrossiers ce qui va à l'encontre des buts d'augmenter l'efficacité et ainsi réduire les coûts tel que souhaité, ce qui pourrait être réalisé en réduisant la charge administrative et les multiples contrôles nécessaires dans le contexte confus qui règne.

L'heure d'en arriver à un consensus afin de travailler ensemble pour relancer le dossier des standards et de l'accréditation a peut-être sonné. Si tel est le désir des programmes différents mieux adaptés au profil local de l'industrie avec des bénéfices clairs pour tous les partenaires seraient préférables à un modèle national. Peu importe le cas, il est clair qu'à la lumière des programmes existants ou en devenir, que ces initiatives doivent être mû par les assureurs afin d'assurer leur implantation et leur succès.

Programme de certification environnementale Clé Verte) (Robert Comtois, Nature-Action Quebec)

Robert Comtois a expliqué les objectifs du programme Clé Verte lancé au Québec en 2009 et qui vise à améliorer la gestion des pratiques environnementales dans les ateliers de réparation automobile.

Selon un sondage, 89% des dirigeants d'entreprises sont en faveur d'une amélioration dans leurs pratiques de gestion environnementale et que cette initiative serait à l'avantage des générations futures. Par contre, plus de 70% de ces gens connaissent peu de chose des lois qui régissent l'environnement mais ils reconnaissent que leurs clients sauraient apprécier leur engagement à respecter l'environnement s'ils étaient conformes aux lois.

En formant une alliance stratégique avec les joueurs clés de l'industrie, le programme Clé Verte a été mis en place pour promouvoir un programme permanent autofinancé afin de certifier les bonnes pratiques environnementales des ateliers.

L'objectif ultime était l'amélioration de la qualité de l'air, de l'eau, et du sol en instaurant des méthodes pratiques afin d'encourager les dirigeants d'entreprises à modifier leur comportement. Un autre objectif était d'informer les clients et de créer une image positive afin d'attirer des nouveaux employés.

Avec plus de 350 participants au projet la première année, l'avenir de ce programme semble prometteur. Cependant, avec plus de 12,000 ateliers au Québec, il y a encore beaucoup à faire. Son souhait est que non seulement les carrossiers du Québec mais ceux du reste du pays se joignent au programme afin de démontrer du leadership dans ce domaine et ainsi améliorer la qualité de l'air, de l'eau et du sol que nous partageons tous.

Devenez une machine Lean (Ron C Kuehn, DuPont Performance Coatings)

Débutant avec un survol du marché actuel, la capacité de production continue d'augmenter dans un marché où il y a moins de véhicules à réparer. Il y a de moins en moins d'ateliers qui réparent un plus grand nombre de ces véhicules.

Comme dans tout secteur, les clients s'attendent à des travaux de qualité complétés dans des courts délais à des prix compétitifs mais ces attentes sont beaucoup plus élevées dans un marché où l'offre surpasse la demande. Alors quel est le rapport avec Lean, et qu'est-ce qu'est Lean ? Reconnaisant le fait que certains aspects du concept Lean ont été discutés dans le passé au CCIF, Ron tenait à les démystifier et à faire un retour sur les bénéfices que ceci peuvent apporter à toute entreprise.

Lean est une culture qui embrasse une stratégie d'excellence opérationnelle qui facilite les changements bénéfiques. Le focus est porté sur l'amélioration de chaque étape du processus du produit ainsi qu'à la stabilité de ces processus. Dans cette culture, il y a un respect pour les gens qui font le travail et entre eux une nouvelle habitude qui est de se respecter entre travailleurs en tant que client interne.

Le processus vise à éliminer le gaspillage en remettant en question chaque activité et d'éliminer ceux qui n'ajoutent pas de valeur.

Tandis que moins de 20% des ateliers de collision en Amérique du Nord ont en place cette culture, les bénéfices engendrés font en sorte de contribuer à augmenter la capacité du marché.

Ces ateliers efficaces doivent travailler à nourrir la bête avec assez de travail pour faire rouler la machine. Ils mettent l'emphase à augmenter leur volume à cause des efficacités créées qui réduisent les temps de production du tiers voir de la moitié.

Ils ont moins de suppléments, moins de commandes de pièces, et moins de retours à l'atelier. Ceci réduit les charges administratives, le stress, et le chaos. Alors pourquoi est-ce que tous les ateliers n'adoptent-t-ils pas cette culture ? Les obstacles incluent : nous-mêmes, une structure administrative hiérarchisée et un rythme de travail instable.

Afin de bien nous lancer dans cette direction, il y a la lecture d'ouvrages consacrés à cette culture qui est instructif, une discussion avec votre fournisseur de peinture et des membres du CCIF dont certains, en ce moment, récoltent les bénéfices dans leurs ateliers du programme Lean.

En guise de message de clôture, Ron suggère que les premiers pas en ce sens peuvent débiter en :

- ☞ Pré-production : préparer un devis final avant de débiter les travaux
- ☞ L'organisation des pièces : une seule commande, la vérification, l'entreposage, la distribution
- ☞ Production : moins de véhicules en travaux, plus de mains qui touchent au véhicule
- ☞ Administration : mettre votre processus sur papier et éliminer les étapes sans valeur

Appelez-vous encore vos fournisseurs ? (Patrick Turcotte, Progi-Pak)

La façon traditionnelle d'acheter des pièces implique souvent de multiples appels afin d'acheter les bonnes, être mis en attente, et de gérer les erreurs par la suite. Il y a moyen de faire mieux : la solution digitale afin de se procurer les pièces. Patrick nous a expliqué comment des solutions électroniques peuvent centraliser le processus en ligne et obtenir la confirmation du prix et de la disponibilité de toutes pièces d'origine, de pièces recyclées, et des pièces similaires. L'utilisateur peut comparer les différentes offres simultanément et placer la commande par un clic de souris.

Moins d'appels, plus de choix visibles, travail simplifié pour toutes les parties impliquées, suivis simplifiés et statistiques pertinentes. En somme, que des avantages.

Les logiciels d'estimation peuvent jouer un rôle clé afin d'aider les réparateurs à non seulement charger les bon prix et éliminer les erreurs, mais aussi à contribuer à améliorer les échanges d'informations et les entrées doubles de données.

Selon Patrick, il ne faut pas craindre la technologie. Avec un peu du vôtre, elle peut simplifier votre vie.

Conversion vers les nouvelles normes en VOC

(Patrice Marcil, DuPont Performance Coatings)

C'est en 2006 qu'il est devenu clair que l'industrie de la carrosserie serait une des cibles des nouveaux standards d'émissions de VOC. À ce moment, il était évident que la seule façon d'y arriver était de remplacer les produits et processus utilisés en atelier. La tâche d'introduire ces nouveaux produits et technologies dans tous les ateliers pouvait sembler immense mais il y avait une grande acceptation des bénéfices environnementaux et il était clair que les fournisseurs et ateliers étaient pour faire le travail.

Le concept principal pour cette conversion était l'utilisation des couches de base à l'eau, une technologie qui existait depuis plusieurs années mais qui n'avait pas été grandement utilisée.

Initialement le taux de conversion était lent avec seulement 500 des 8,000 ateliers au pays convertis à la fin 2007 mais les distributeurs de peinture ont gardé leur focus afin d'assister les ateliers à y parvenir.

Suite à la révision de la date à laquelle les produits utilisant la technologie courante pouvaient être vendus, nous arrivons vers la fin de ce voyage le 18 décembre. Après cette date, il sera impossible d'acheter les produits courants de finition automobile.

Il y a quelques ateliers qui utilisent encore des produits à base de solvant mais en général ce sont de petits ateliers qui achètent des produits pré-mélangés chez les distributeurs.

Selon Patrice, c'est en 2011 que tous les intervenants de l'industrie devront se féliciter d'avoir complété ces conversions massives qui résulteront en une réduction de 40% des solvants ou encore de 2.8 kilotonnes qui auraient été introduites dans l'atmosphère. Il y aura des félicitations venant d'ailleurs pour notre industrie qui permettra à tous de respirer un air plus propre.

En regardant vers l'avenir, il est clair que d'autres efforts devront être consentis afin de diminuer la pollution atmosphérique. Que ça soit par projet de lois ou par une demande du marché, les fournisseurs continueront à faire avancer la technologie vers des produits sans VOC ou poly-iso cyanates, des calculatrices de volumes électroniques et des transferts efficaces à 100%.

Les carrossiers ont toujours été prêts à faire face aux défis des nouvelles technologies. La conversion vers les nouvelles normes de COV encore une fois prouve leur compétence et leur volonté à s'adapter et ses attributs leur serviront bien dans le futur.

Le CCIF aimerait remercier les commanditaires pour leurs généreuses contributions qui ont rendu possible cette réunion et qui nous donne les moyens de continuer à mener ces initiatives afin d'aider l'industrie à partager de l'information, à réseauter et à trouver des solutions :

AkzoNobel Coatings Ltd.
ARPAC.COMM
Assured Automotive
Audatex
Automotive Recyclers of Canada (ARC)
BASF Canada
Bodyshop Magazine
Canavans Central Appraisals Limited
Car-Part.com
Carrossier ProColor
CARSTAR Automotive Canada

C.K. Collision Centres Inc.
Co-Auto Co-Operative Inc.
Collision Solutions Network (CSN)
Craftsman Collision
Cross Canada Collision Parts Specialists
Discount Car & Truck Rentals Ltd.
DuPont Performance Coatings
Enterprise Rent-A-Car
Fillon Technologies North America Inc.
Fix Auto
Impact Auto Auctions
LKQ – Keystone Automotive Industries
Mitchell International
NAPA-CMAX
Ploders Collision Centre/Town Auto Body (Fix Auto)
PPG Canada Inc.
Rousseau Automotive Communication
Sherwin-Williams Automotive Finishes
Summit Software & Mobile Solutions TD Insurance
The Dominion
The Economical Insurance Group
Tiger Auto Parts Ltd
Uni-ram
3M Canada Company

Mike Bryan, CCIF Administrator
Tel: 905 726 9027 mike@ccif.net